Community Access Program
Rural Element
- Revised Evaluation Framework -

January 2000

Canada

102-06498/

Table of Contents

		Page
Executive Summary		i
1.0	**Introduction**	1
1.1	*Background/ Context*	2
1.2	*Study Methodology*	2
1.3	*Scope*	3
1.4	*Report Format*	3
PART I — ON-GOING PERFORMANCE MEASUREMENT		4
2.0	*Profile*	5
2.1	*Objectives*	5
2.2	*Description*	5
2.3	*Resources*	6
2.4	*Performance Framework*	6
3.0	*Performance Measures*	8
3.1	*Definitions*	8
3.2	*CAP Performance Measures*	9
4.0	*Performance Information Sources / Methods and Gaps*	10
4.1	*Internal Sources of Information*	10
4.2	*External Sources of Information*	12
5.0	*Proposed Approaches to On-Going Data Collection*	13
5.1	*Overview of Approach*	13
5.2	*Skills Development*	13
5.3	*Internet Access*	14
5.4	*Awareness Building*	14
5.5	*Cost to Implement*	15
PART II — EVALUATION		17
6.0	*Evaluation Issues*	18
6.1	*Relevance*	18
6.2	*Success*	19
6.3	*Cost-Effectiveness and Alternatives*	21
7.0	*Proposed Approach to Data Collection for an Evaluation*	22
7.1	*Approaches*	22
7.2	*Link Between Issues and Proposed Approaches*	23
8.0	*Options for Future Evaluation*	24
8.1	*Option 1:*	24
8.2	*Option 2: Minimum*	26

Executive Summary

Introduction

This study involved the development of an evaluation framework for the Community Access Program (CAP).

A detailed profile of CAP was prepared. This involved the development of a performance framework which identifies the activities, outputs, reach, near-term outcomes, intermediate outcomes and ultimate outcomes for the program.

It is important to note that this framework was originally completed in November 1998 but it has been revisited and revised in light of the pending evaluation study. The revised framework reflects the current situation with respect to data collection on both an on-going basis and for future evaluation.

ON-GOING PERFORMANCE MEASUREMENT

CAP Performance Measures

Key performance measures for CAP were identified across the performance spectrum of Resources, Reach and Results.

Performance Information Sources / Methods and Gaps

Interviews, conducted with CAP regional managers, staff, coordinators, and representatives of provincial committees, showed that a standard method to collect performance information did not exist. A wide discrepancy currently exists in the type of information collected.

The key internal sources for CAP performance information are the milestone reports. In some cases, the information currently collected through these reports appears to be complete and reliable. In other cases, however, interviewees indicated that this information was not provided consistently. Based on the experience of CAP to date, the milestone reports are currently being revisited and adjusted to more realistically reflect what volunteer-based CAP sites are able to gather and report on performance information through the milestone reporting system. In future, milestone reports will focus on: tombstone data; general information about site services offered and visitors/clients; the extent to which sites are networked with other sites; and, success stories where available.

The key external sources for CAP performance information are visitors/clients, CAP site coordinators and other stakeholders. The results presented in the performance framework which refer to the impact on clients, their opinions about services and their level of satisfaction with those services, will have to be measured through one-off, targeted surveys and other feedback mechanisms. It is not practical to attempt to obtain this imformation throught the milestone reports and experience to date, indicates that volunteer-operated CAP

sites do not have the capacity to gather citizen/client information on an on-going basis.

The interviews demonstrated that only a few CAP sites have client feedback mechanisms in place, thus the need for targeted surveys.

Proposed Approaches to On-Going Data Collection

An approach for on-going data collection is proposed which will ensure that CAP and CAP site management have the required performance information for day-to-day management and that the client information which should feed into the evaluation issues is also collected where feasible.

There are three categories of CAP activities:

Skills Development — information on the resources for the skills development activity is suggested; information on the attendees at these events is also required. A survey completed immediately after a session with all participants and a telephone follow-up survey, approximately one month after the session, with a sample of participants is recommended;

Internet Access — the measurement strategy should include tracking of budgeted and actual resources; tracking of basic information on clients; and a brief contact soon after the interaction to measure satisfaction with, and usefulness of, access to the Internet; and,

Awareness Building — follow-up should be based on the incidence of such activities; nonetheless, the performance measurement strategy should include tracking of budgeted and actual resources for each activity; basic information on the number and profile of people reached by the activities; and measurement of change in awareness, and possibly contents recall, over time.

EVALUATION

Evaluation Issues

The general evaluation categories prescribed by Treasury Board were used to group a number of specific evaluation questions related to CAP as follows:

Relevance:

1. Is there a need for a program:
   - To assist the establishment and sustainability of public sites and networks of sites for Canadians to access and use the Information Highway?
   - To support services offered through the public sites and networks that:
     - better inform citizens through the exchange of ideas and information?

- create greater public awareness of the benefits and opportunities of using information technologies and services?
- help individuals to more effectively use the services available through Information Highway technologies?
- create opportunity for economic and social benefits for the community by using information technologies?

- To facilitate access by Canadians to online government programs and services?

Success:

2. To what extent is the program reaching its intended audience?
3. To what extent has the program achieved its goals and objectives?
4. What are the impacts and benefits of having access to CAP sites and services for:
   - business users?
   - home users?
5. How successful are the sites which are receiving / have received CAP funding?

Cost-Effectiveness and Alternatives:

6. Are results being achieved in the most cost-effective manner?
7. Is the program unique?

Any or all of these questions may be considered in a future evaluation, along with other issues which arise in the interim, depending on management concerns and priorities at that time.

Proposed Approaches to Evaluation Data Collection

In order to address the evaluation issues presented, the following approaches are proposed:

- review of milestone reports and other program files;
- review of literature, including literature on other programs;
- analysis of on-going client survey results;
- a survey of clients of the various CAP services;
- interviews with community leaders / experts;
- interviews with CAP site coordinators;
- interviews with representatives of other programs; and,
- site visits.

Options for Future Evaluation

Two options for future evaluation were identified at the time the evaluation framework was completed in November, 1998. These options are outlined below. Option 1 was based on an assumption, at the time, that the establishment of an on-going performance measurement system made sense for CAP sites . Experience since November 1998, however, has indicated that very few of the volunteer-operated CAP sites have the capacity to efficiently operate such a system. Therefore, Option 1 is no longer valid.. On the other hand, Option 2, which is not based on any assumption about establishing an on-going performance measurement system remains valid and is a reasonable option under current circumstances.

1. Option 1 assumed that an on-going performance measurement approach would be put into effect in the near future and that therefore, maximum use of on-going information will be made. CAP administration and management will have access to current CAP site data and indicators. CAP sites will also be provided with on-going feedback. All approaches presented in the above section are to be used. However, the scope is reduced: fewer interviews are conducted with all stakeholder groups, these interviews are shorter in length and therefore do not probe as deeply into some of the issues.

   Nonetheless, all issues are covered. Cost efficiencies are also gained because the on-going measurement strategies recommended earlier have been implemented. Therefore, an extensive amount of reliable data is already available.

   The total estimated cost of this option is $43,000; however, this cost does not include the costs involved with implementing and maintaining the on-going performance measurement strategies.

2. Option 2 assumes that while some on-going performance information is collected, this information will be limited to the elements currently contained in the milestone reports. Therefore, detailed client profile and outcomes information will not be available at the time of the evaluation. CAP administration and management will not have access to current CAP site data and indicators. CAP sites will not be provided with on-going feedback. Under this option, more interviews are completed. These interviews are longer in length because they probe more deeply into some of the issues.

   Because the amount of on-going data which is available to the evaluators is limited, more initial data collection is required. The client surveys must include larger samples and be longer in length because, at the time of the evaluation, little or no client results information is available.

The total estimated cost is $62,000; however, this cost does not include the costs involved with implementing and maintaining the on-going performance measurement strategies, which while lower than for the first option presented, could still be significant.

1.0 Introduction

1.1 Background/ Context

The Community Access Program (CAP) was launched by the Minister of Industry Canada on February 17, 1995, and is a key component of the federal government's Connecting Canadians initiative. This program is a joint venture of federal, provincial, and territorial governments, along with community volunteers, working to ensure that the economic and social benefits of the Information Highway are available to all Canadians through the establishment of public Internet access sites in schools, libraries and other community-based facilities. At the federal level, the program is managed by Industry Canada, but it is essential to take note of the fact that sites do not belong to the government. They belong to communities and they are run by volunteers in those communities.

This study involved the development of a performance measurement framework for all elements of CAP (i.e., Phases 1 and 2). Some evaluation options were identified for a future evaluation of CAP.

1.2 Study Methodology

The study involved:

- developing a performance framework based on CAP documents;
- holding a working session with CAP regional managers and staff to adjust the performance framework and to discuss measures, data sources, and gaps;
- conducting a series of interviews to obtain more depth on measurement and performance indicators;
- determining that the measures are complete by comparing CAP identified measures to those of other departments and agencies for similar outcomes;
- identifying the systems currently available in CAP to provide performance information;
- identifying gaps in current CAP systems to obtain the performance information required; and,
- where gaps were noted, determining what new systems or what change is required.

1.3 Scope

This framework does not address specific issues related to youth employment, francophone network and aboriginal sites. These are, however, included in general issues when profile considerations are noted.

The scope of the issues presented in this report are based on the program's profile as of June 1998. Because of its constantly changing nature, the framework and the issues will need to be updated prior to an evaluation of the program.

1.4 Report Format

PART I — ON-GOING PERFORMANCE MEASUREMENT presents an overall approach for on-going performance measurement for CAP and is organized as follows:

- **Section 2** provides a program profile with a performance framework for CAP which delineates linkages between program objectives, activities, outputs, impacts and effects.
- **Section 3** describes the performance measures.
- **Section 4** provides an inventory of information sources or systems currently available which will address some of the performance information needs, discusses the gaps in the systems, and provides an overview of the new systems which need to be implemented to obtain the performance information.
- **Section 5** proposes an approach for on-going data collection.

PART II — EVALUATION presents options for a future evaluation of the program and is organized as follows:

- **Section 6** describes potential evaluation issues, indicators and sources according to the general evaluation categories prescribed by Treasury Board (i.e., relevance, success, cost-effectiveness and alternatives).
- **Section 7** proposes an approach for data collection for a future evaluation of the CAP.
- **Section 8** identifies two costed options for a future evaluation of the CAP.

PART I — ON-GOING PERFORMANCE MEASUREMENT

2.0 Profile

2.1 Objectives

CAP has three primary objectives:

- To assist the establishment and sustainability of public sites and networks of sites for Canadians to access and use the Information Highway;
- To support services offered through the public sites and networks that:
  - better inform citizens through the exchange of ideas and information;
  - create greater public awareness of the benefits and opportunities of using information technologies and services;
  - help individuals to more effectively use the services available through Information Highway technologies;
  - create opportunity for economic and social benefits for the community by using information technologies; and,
- To facilitate access by Canadians to online government programs and services.

2.2 Description

CAP is an initiative developed to help provide Canadians with affordable public access to the Internet and the skills to utilize it effectively. Under CAP, such public sites as local schools, libraries, and community centres act as "on-ramps" to the Information Highway and provide support on how to make the best use of the Internet.

CAP originally focussed on establishing 5,000 access sites in rural and remote communities. The 1998 Budget provided funding for the creation of up to an additional 5,000 Internet access sites in urban neighbourhoods across Canada. To date, about 4,000 rural and remote communities have been brought on-line by CAP partners, bringing Canada closer to the goal of establishing up to 10,000 access sites by the end of fiscal year 2000-01.

2.3 Resources

CAP is funded from the government's Jobs and Growth Agenda and also receives funding from Human Resources Development Canada's Youth Employment Strategy to help site managers and staff develop CAP sites.

Beginning in 1995, CAP was mandated to link 1,000 communities at a cost of $22.5 million over four years. This original mandate was expanded to 1,500 communities in the 1996 Budget with an additional $10.5 million. As part of the action plan to support jobs and growth

in rural Canada, the 1997 Budget committed an additional $30 million to CAP to expand the links to 5,000 rural and remote communities. In the 1998 Budget, an additional $133 million was provided to dramatically expand the program and create 5,000 public internet access sites in Urban Canada bringing the total commitment to 10,000 sites in rural, remote and urban Canada. Under the Youth Employment Strategy, a further $9 million has been provided over the two year period 1997-98 and 1998-99, to support 1,000 youth jobs per year.

Over the life of CAP, through to the end of fiscal year 2000-01, the program is expected to spend $196 million.

2.4 *Performance Framework*

2.4.1 *Definitions*

The performance framework simplifies government programs and services into five sequential categories:

Activities

Activities are the things which an individual, an organizational unit, a program, a department and / or a government does in order to carry out a desired mandate. Activities typically generate costs of some kind. These need to be articulated in precise terms along with the activities performed.

Outputs

Outputs are things one can count that occur as a result of activities. Outputs can include communication contacts which are produced and consumed instantaneously and they can include hard copy agreements, contracts or other physical evidence which is preserved over time. Outputs are typically considered to flow outside of a service / program function, however, they could include internal communications, plans or services.

Reach

Reach is defined as the group, or groups, which are reached by program / service outputs. Clearly this may include clients as well as internal staff, co-delivery agents and other stakeholders / beneficiaries.

Direct outcomes

Direct outcomes occur in the group(s) immediately reached by program / service outputs. Typically, the outcomes are a perceptual, attitudinal and / or behavioral response on the part of the group(s) reached. The response then leads to longer-term impacts along a causal chain.

Ultimate impacts

The ultimate impacts of a program / service should relate to the mission and mandate of the program / service provided.

2.4.2 *CAP Performance Framework*

The CAP performance framework is presented on the next page. It is the culmination of a review of documents, the workshop, and interviews with CAP representatives.

Vision: To make Canada the most connected nation in the world
Mission: To provide all Canadians with affordable public access to the Information Highway by March 31, 2001

Resources		Reach	Results	
HOW?		WHO?	WHAT do we want?	WHY?
Activities	Outputs	Client / Co-deliverers	Direct Outcomes	Ultimate Impacts
Phase 1 Deployment of 5,000 rural and up to 5,000 urban CAP sites Negotiation with provinces / territories for MOAs Establishment of Strategic / Management Committees and Rural / Urban Committees (where warranted) --- **Phase 2** Helping to sustain existing CAP sites Setting and implementing service standards at CAP sites Advance pilot activities / promotion (e.g., E-Commerce) Monitoring of sites Preparation of Proposal Guide and publications for national distribution Technical and communication support services Y2K activities	Funding provisons have varied over the history of the program. Doubling of financial resources and acceleration in deployment of CAP sites in rural and urban areas Strategic / Management Committees to leverage existing infrastructure Rural / Urban Committees to gain full strategic support of community-based organizations --- Enhanced Information Highway services to communities and providing a platform for future expanded activities Reprofiling of CAP sites to meet minimum standards of service CAP Web site (electronic tools) Applications to CAP Advanced pilot projects (e.g., E-Commerce) Site inspections	<u>Clients</u> Public SMEs Employees Educators Students Youth Other Federal Government Departments - OGDs (e.g., Health Canada, HRDC, NRCan, Department of Justice) <u>Co-Deliverers</u> Provincial, territorial, or municipal governments Private not-for-profit organizations Social development organizations Public libraries Schools Community-based organizations, associations or networks First Nations and official language minority communities Voluntary sector	<u>Clients</u> Reasonable (accelerated) access by the general public Affordable public access to the Internet Clients trained to use the Internet / basic computer training Y2K readiness Public awareness of the benefits and opportunities of using information technologies and the Information Highway (including E-Commerce) Appropriate use of information technologies and the Information Highway Benefits derived from use of the Internet – enhanced quality of business activity – exchange information and ideas Behavioural influence – increased communications / reduced isolation barriers – use of information technology and the Information Highway outside of the CAP site – Canadian content on the Internet ☐ Agreements with OGDs ☐ Increased productivity of partnerships <u>Co-Deliverers</u> Electronic access to government services (Phase 2) Network of existing and / or new access sites Acquisition and maintenance of computers and peripherals and other goods and services essential to the operation of the access sites or networks Employment opportunities for youth - work experience in a high-demand sector ☐ Community ownership and motivation for change	Sustainability of CAP sites (Phase 2) Business expansion Creating an environment and opportunities for job creation to occur Economic benefit for the community Social benefit for the community / community capacity building ☐ population integrates Information Technology into its lifestyle

3.0 Performance Measures

3.1 Definitions

In order to ensure that performance is measured across the spectrum of the performance framework described in the previous section, it is important to ensure that measures cover what we refer to as the Three Rs of performance measurement: resources, reach, results.

Each of these components can be represented by specific measures outlined below. For the most part, specific measures can be taken to represent these components, and for this reason, it is critical to choose measures of appropriate validity, reliability, and balance.

Resource measures may include:

- human resource measures;
- physical / technical / information / process resource measures; and,
- financial resource measures.

Reach measures may include:

- user segments / categories measures;
- achievement of critical mass measures; and,
- co-deliverers.

Results measures may include:

- influence / value-added measures;
- client service measures; and,
- fairness measures.

3.2 CAP Performance Measures

The key performance measures for CAP are provided below for each performance area.

Resources	Reach	Results
$ from CAP funding	Profile of co-deliverers and some clients.	Client / CAP site coordinators / community representatives perceptions / opinions
In-kind contributions	# of clients undergoing skills development	Client satisfaction
$ from other sources	Community penetration (% of community using site)	Public / client awareness
# of volunteers / paid staff		Business activity generated
# of volunteer / paid staff hours		Home / business use of the Internet by clients
# of skills development sessions by type		# of clients who have created new web sites
		# of, impacts of and CAP's influence on networks / new access sites created by location
		Status of CAP sites
		Inventory and profile of equipment at sites
		# and scope / magnitude of agreements with OGDs
		Increased flow of information / accessible to more people
		# of partners actively involved
		# of positions offered to youth

4.0 Performance Information Sources / Methods and Gaps

Preliminary information sources and gaps were identified for the performance measures mentioned in the previous section. Interviews were conducted with CAP managers, staff, coordinators, and representatives of provincial committees, and it was determined that a standard method to collect performance information did not exist. A wide discrepancy currently exists in the type of information collected.

4.1 Internal Sources of Information

The key internal sources for CAP performance information are the milestone reports essentially aimed at gathering tombstone information plus some information on visitors and courses offered. . In some cases, the information currently collected through these reports appears to be complete and reliable. In other cases, information is currently collected through the reports, but interviewees indicated that this information was not provided consistently. Based on the experience of CAP to date, the milestone reports are currently being revisited and adjusted to more realistically reflect what volunteer-based CAP sites are able to gather and report on performance information.

Information which appears to complete and reliable includes:

- $ from CAP funding;
- in-kind contributions;
- $ from other sources;
- # of visitors
- # of skills development sessions by type;
- # of clients undergoing skills development by type and in total;
- # of partners by type;

Information which is not consistently provided includes:

- some of the client profile characteristics; and,
- inventory and profile of equipment at sites.

Additional information requirements include:

- # of volunteers / paid staff;
- # of volunteer / paid staff hours; and,

- some profile characteristics.

There are a few important points which should be made regarding the milestone reports:

- First, CAP coordinators indicated that completing the current milestone reports was a very time consuming task, particularly given the fact that it is completed by volunteers. The information requirements are currently too burdensome, therefore new elements should only be added if absolutely necessary;
- Second, CAP coordinators cannot comment on the usefulness of these reports since the information is not fed back to them once collected. Even when specific requests for feedback are made, the information does not appear to be available;
- Third, several interviewees questioned the usefulness of these reports;
- Fourth, since CAP sites are promoting the use of information technologies, an effort should be made to convince sites to report electronically, but so far, this has proven to be a difficult task; and,
- Fifth, when there is a Memorandum of Understanding (MOU) with a province, the milestone reports are provided to the provincial coordinator / committee rather than directly to IC / CAP management. There is some indication for concern regarding the completeness of the information provided by the provincial partners to CAP. Detailed milestone report information is not always provided, but rather simply a summary report. In cases where there is no MOU, there is also concern that the information provided in the milestone reports is not made available by CAP to the province. The province must therefore collect its own information and add burden on the CAP site coordinators, most of whom are volunteers who do not have that much time to provide this type of information.

Nonetheless, many CAP coordinators have commented that the current milestone reporting format is easier than an earlier reporting format used at the beginning of the program in 1995.

4.2 External Sources of Information

The key external sources for CAP perfomance information are visitors/clients, CAP site coordinators and other stakeholders. Many of the results presented in the performance framework which refer to the impact on clients, their opinions about services and their satisfaction with those services, will have to be measured through on-off targeted surveays and other feedback mechanisms.

The interviews demonstrated that only a few CAP sites have some of these client feedback mechanisms in place and thus the need for targeted, one-off surveys.

Overall, the interviewees believed that this feedback information would be very valuable and should be gathered where possible.

5.0 Proposed Approaches to On-Going Data Collection

This section proposes an approach for on-going data collection which will ensure that CAP management, site coordinators, and provincial committees have the required performance information for day-to-day management and that the client information that should feed into the evaluation issues of Section 6.0 is collected where feasible.

5.1 Overview of Approach

The activities of CAP sites can be grouped into three categories:

- Skills Development: this includes introductory courses to the CAP site and its services as well as advanced Internet skills development in HTML and other formats;
- Access to the Internet: this includes on-site access to the Internet as well as e-mail accounts; and,
- Awareness Building: this includes public information sessions.

5.2 Skills Development

Skills development helps users develop the skills or knowledge to help themselves. The relationship between CAP sites and users is of medium intensity. For these activities, the measurement strategy should be as follows:

- *Measurement information on the resources for the activity:* This includes budgeted and actual resources for the activity.
- *Measurement of the usefulness and impacts resulting from skills development sessions:* The usefulness and impacts of the course should be measured approximately one to three months after the session. If more time has elapsed, it is again highly likely that respondents will not know what specific course they are evaluating. This should be a telephone survey to ensure that the respondent remembers the course (i.e., the interviewer can prompt until sure that the respondent remembers). It can be administered to a sample of those who attended the session.

5.3 Internet Access

Internet access creates value for the user. The users will be affected if they choose to take some action (e.g., create a web site) based on the fact that they now have access to the Internet and if they have the skills and knowledge to do so.

The performance measurement strategy should be based on the following principles:

- Budgeted and actual resources should be tracked.
- Basic information on the clients served should be maintained in order to be able to report reliable information on how many and who was reached.
- The client survey should ensure the following:
- Contact should take place fairly soon after access;
- The interview must be brief; and
- Only a sample of clients should be surveyed.

5.4 *Awareness Building*

Measurement for awareness building activities should be tailored to the individual activities of each CAP site or province. Nonetheless, some overall principles should apply:

- Measurement should take place soon after the activity; and,
- It should simply measure awareness of the activity, and possibly content recall, as well as, intention to use the information conveyed in the message.

CAP could also:

- Track budgeted and actual resources for each activity; and,
- Obtain basic information on the number of people reached by the activities.

5.5 *Cost to Implement*

While it is difficult to truly assess the effectiveness and efficiency of the current reporting system, some suggestions seem worthy of mention even if they could prove difficult to implement:

- *Electronic submission of the milestone reports.* This would provide sites with the capacity to systemize their ability to collect the information required in the reports and to simply transmit them to CAP management.
- *Access by the sites to the database information from the milestone reports.* The sites and provincial partners would be

able to use this information for decision-making purposes if it was available.

The costs to implement such suggestions are impossible to forecast within the scope of this study.

For the surveys, costs will depend on who administers, analyzes and reports on the various surveys. However, for planning purposes, it can be assumed that:

- For any telephone survey following a skills development session, the costs will include sampling, interviewing, coding, data entry, analysis and reporting. It should therefore be limited to approximately $40 per completed questionnaire, unless the sample size is so small that economies of scale cannot be achieved in which case the costs would be higher, or if the sample size is very large in which case the costs would be lower;
- For awareness building, since measurement would depend on the activity, cost estimates cannot be provided.

Regardless of which survey is involved, it will be more cost-effective to centralize surveying activities for all CAP sites. This is due to the fact that economies of scale are achieved with larger sample sizes.

By centralizing these activities, the following benefits should also be noted:

- It is more likely to be done in a disciplined fashion — if each CAP site is trying to do its own survey, this is less likely to occur;
- External parties are more likely to find the results more credible and reliable — groups reviewing the performance measurement process, such as the Auditor General, are less likely to believe that the "best" clients were selected for the survey if the sampling and administration of the survey takes place centrally; and,
- It is more likely that the appropriately trained people to administer the surveys can be found — CAP sites are unlikely to have the resources to have personnel with the skills for

conducting telephone interviews, statistical analysis and for interpreting the results confidently.

PART II — EVALUATION

6.0 Evaluation Issues

The general evaluation categories prescribed by Treasury Board were used to group a number of specific evaluation questions related to CAP. Any or all of these questions may be considered in a future evaluation, along with other issues which arise in the interim, depending on management concerns and priorities at that time.

6.1 Relevance

Issue #1 Is there a need for a program:

- To assist the establishment and sustainability of public sites and networks of sites for Canadians to access and use the Information Highway?
- To support services offered through the public sites and networks that:
  - better inform citizens through the exchange of ideas and information?
  - create greater public awareness of the benefits and opportunities of using information technologies and services?
  - help individuals to more effectively use the services available through Information Highway technologies?
  - create opportunity for economic and social benefits for the community by using information technologies?
- To facilitate access by Canadians to online government programs and services?

Indicators

Degree of use of services by location

Extent to which the services of the program match the needs of its target clients

Availability of other comparable services / uniqueness of CAP sites in the communities

Sources

Milestone reports

CAP site coordinators

Community leaders / experts

Evaluation client impact surveys

Literature

6.2 Success

Issue #2 To what extent is the program reaching its intended audience?

Indicators Profile of clients (previous awareness, use, access to Internet, location)

Sources Milestone reports

Evaluation client impact surveys

Issue #3 To what extent has the program achieved its goals and objectives?

Indicators Extent to which the program is:

- assisting in the establishment and sustainability of public sites and networks of sites for Canadians to access and use the Information Highway;
- supporting services offered through the public sites and networks that:
  - better inform citizens through the exchange of ideas and information;
  - create greater public awareness of the benefits and opportunities of using information technologies and services;
  - help individuals to more effectively use the services available through Information Highway technologies;
  - create opportunity for economic and social benefits for the community by using information technologies; and,
- facilitating access by Canadians to online government programs and services.

Sources CAP coordinators

Community leaders / experts

Evaluation client impact surveys

Issue #4 What are the impacts and benefits of having access to CAP sites and services for:

- business users?
- home users?

Indicators Reported impacts and benefits of using CAP sites and their services

Sources Milestone reports

Evaluation client impact survey

Issue #5 How successful are the sites which are receiving / have received CAP funding?

Indicators Are CAP sites operational?

To what extent are they reaching the community (penetration)?

Are clients satisfied with their services?

Sources Site visits

On-going client survey results

6.3 Cost-Effectiveness and Alternatives:

Issue #6 Are results being achieved in the most cost-effective manner?

Indicators How do the costs and results achieved by CAP compare to the costs and results achieved by other comparable programs?

Sources Program files

Other programs

Issue #7 Is the program unique?

Indicators

To what extent does CAP complement, duplicate or work at cross purposes with other federal, provincial and local government programs?

Are there similar services already provided by the private sector or non-government organizations?

Sources

Other programs

Evaluation client impact surveys (use and assessment of comparable programs)

7.0 Proposed Approach to Data Collection for an Evaluation

This section proposes a number of approaches for addressing the evaluation issues presented in Section 6.0.

7.1 Approaches

In order to address the issues presented in Section 6.0, the following approaches to data collection, over and above the on-going collection process, are proposed:

- Review of milestone reports and other program files.
- Review of literature, including literature on other programs.
- A survey of a sample of clients at the time of the program's evaluation will provide input on the actual performance of CAP as it relates to addressing client needs, and the incidence of various impacts occurring.
- Targetted, one-off surveys aimed at particular issues.
- Interviews with community leaders / experts. These will provide information on the current and future needs of the various communities and CAP.
- Interviews with CAP site coordinators.
- Interviews with representatives of other programs.
- Site visits. While these may be undertaken in the context of on-going performance measurement, it may be necessary to undertake some site visits at the time of the evaluation.

7.2 *Link Between Issues and Proposed Approaches*

The table presented below summarizes the link between the evaluation issues and proposed approaches.

	Milestone reports / program files	Literature		Eval. client surveys	Interviews	Site visits
Is there a need for a program like CAP?	X	X		X	X	
To what extent is the program reaching its intended audience?	X			X		
To what extent has the program achieved its goals and objectives?	X			X	X	
What are the impacts and benefits of having access to CAP sites?	X			X		
How successful are the sites which are receiving / have received CAP funding?	X					X
Are results being achieved in the most cost-effective manner?	X	X			X	
Is the program unique?		X		X	X	

8.0 Options for Future Evaluation

8.1 Option 1:

As outlined in the Executive Summary , the options outlined here were developed at the time the framework was completed in November 1998. This option was based on the assumption, at the time, that the establishment of an on-going performance measurement system made sense for CAP sites. Experience since November 1998, however, has indicated that very few of the volunteer-operated CAP sites have the capacity to efficiently operate such a system. Therefore, Option 1 (outlined below) is no longer valid.

Based on the assumption that an ongoing performance measurement system would be put in place it meant that:

- All on-going data requirements would be available through the milestone reports, based on the recommended changes / additions.
- On-going data collection through surveys would be in place to measure service satisfaction and short-term outcomes.
- Some sites would have been visited. In such cases, we would simply review the findings from these visits.

This information would be analyzed in detail at the time of the evaluation of CAP. Therefore, original data collection would only be required for:

- Review of literature.
- A survey of clients to measure longer-term impacts.
- Interviews with community leaders / experts.
- Interviews with CAP site coordinators.
- Interviews with representatives of other programs.
- Site visits. Additional site visits may be required to probe more deeply into some issues.

The table presented below provides an overview of the each approach and the cost of these approaches under the proposed option.

	Description	Size	Length	Cost
Review of milestone reports	At the time of evaluation, the information required to address the evaluation issues is obtained by the evaluation team and analyzed.	NA	NA	$4,000
Review of literature	A review of the appropriate literature required to address the evaluation issue is undertaken at the time of the evaluation	NA	NA	$5,000
On-going survey of clients	At the time of evaluation, the results from all surveys completed through on-going monitoring are analyzed to address the relevant evaluation issues	depends	NA	$8,000
Survey of clients	At the time of evaluation, a more detailed survey of a sample of clients across CAP sites and across services is administered by telephone to probe into longer term impacts.	250 clients	15 minutes/ interviews	$10,000
Interviews	At the time of evaluation, interviews with some community leaders or experts, some CAP site coordinators, and representatives of other programs are completed, by telephone, to address specific evaluation issues.	30	30 minutes/ interview	$6,000
Site visits	At the time of evaluation, site visits undertaken by CAP staff will be supplemented by visits to other sites by the evaluators.	10 sites	1 day/site	$10,000
Total evaluation cost under Option 1				**$43,000**

The following are the pros and cons of Option 1:

Pros

- Program management will have up-to-date impact indicators from CAP sites;
- CAP will be seen as using the technology it is promoting;
- Although CAP is to sunset in 2001/02, the electronic submission tools will likely continue to be useful in the future as the program evolves;
- There is a possibility to cost-share the development costs of developing electronic submission tools with other programs and OGDs; and
- Possibility of providing feedback to CAP site coordinators.

Cons

- There will be a significant amount of resources and coordination needed to operationalize the electronic submission of these user surveys.

8.2 Option 2: Minimum

Option 2 (as outlined below) remains valid. This option assumes that while some on-going performance information is collected, this information is limited to the information currently collected through the milestone reports. Therefore, minimal client profile information is available, while outcomes information is not available. Under this option, more interviews are completed. These interviews are longer in length because they probe more deeply into some of the issues.

Because the amount of on-going data which is available to the evaluators is limited, more initial data collection is required. The client surveys must include larger samples and be longer in length because, at the time of the evaluation, little or no client results information is available.

The table presented below summarizes the proposed approaches and costs.

	Description	Size	Length	Cost
Review of milestone reports	At the time of evaluation, the information required to address the evaluation issues is obtained by the evaluation team and analyzed.	NA	NA	$4,000
Review of literature	A review of the appropriate literature required to address the evaluation issue is undertaken at the time of the evaluation	NA	NA	$5,000
On-going survey of clients	Not done	NA	NA	$0
Survey of clients	At the time of evaluation, a more detailed survey of a sample of clients across CAP sites and across services is administered by telephone to probe into short-term outcomes and longer term impacts.	500 clients	20 minutes/ interviews	$25,000
Interviews	At the time of evaluation, interviews with some community leaders or experts, some CAP site coordinators, and representatives of other programs are completed, by telephone, to address specific evaluation issues.	50	½ to 1 hour/ interview	$15,000
Site visits	At the time of evaluation, site visits undertaken by CAP staff will be supplemented by visits to other sites by the evaluators.	20 sites	1 day/site	$20,000
Total evaluation cost under Option 2				**$82,000**

The following are the pros and cons of Option 2:

Pros

- Less resources and coordination needed as compared to Option 1.

Cons

- Minimal interim data on CAP impact indicators; and
- Less likely to be comprehensive or consistent in the quality of data that CAP sites provide

NOTE:

Minor editorial changes were made to this report in order to prepare the document for posting to the Internet (including removal of standard Appendices such as list of interviewees and questionnaires). Readers wishing to receive a copy of the original version of this report should contact the Audit and Evaluation Branch at Industry Canada.

Programme d'accès communautaire
Volet rural
- Cadre d'évaluation révisé -

Janvier 2000

Canada

Table des matières

Page

Sommaire i

1.0 Introduction 1
- *1.1 Historique/Contexte* 1
- *1.2 Méthodologie de l'étude* 1
- *1.3 Portée* 2
- *1.4 Structure du rapport* 2

PARTIE I — MESURE CONTINUE DU RENDEMENT 3

2.0 Profil 4
- *2.1 Objectifs* 4
- *2.2 Description* 4
- *2.3 Ressources* 5
- *2.4 Cadre du rendement* 5

3.0 Mesures du rendement 8
- *3.1 Définitions* 8
- *3.2 Mesures du rendement du PAC* 8

4.0 Sources d'information sur le rendement, méthodes et lacunes 10
- *4.1 Sources d'information internes* 10
- *4.2 Sources d'information externes* 12

5.0 Approches proposées pour la collecte continue des données 13
- *5.1 Aperçu de l'approche* 13
- *5.2 Perfectionnement des compétences* 13
- *5.3 Accès à Internet* 14
- *5.4 Sensibilisation* 14
- *5.5 Coût de mise en oeuvre* 15

PART II — ÉVALUATION 17

6.0 Questions d'évaluation 18
- *6.1 Pertinence* 18
- *6.2 Succès* 19
- *6.3 Rentabilité et solutions de rechange* 21

7.0 Approche proposée pour la collecte des données en vue d'une évaluation 22
- *7.1 Approches* 22
- *7.2 Lien entre les questions et les approches proposées* 23

8.0 Options pour une évaluation future 24
- *8.1 Option 1 :* 24
- *8.2 Option 2 : Minimum* 26

Sommaire

Introduction

La présente étude porte sur l'élaboration d'un cadre d'évaluation pour le Programme d'accès communautaire (PAC).

À ce titre, nous avons préparé un profil détaillé du PAC, avec l'élaboration d'un cadre du rendement qui identifie les activités, les extrants, la portée, les résultats à court terme, les résultats à moyen terme et les résultats finaux du programme.

Il importe de souligner que ce cadre a été initialement mis au poin en novembre 1998, mais il a été revu et révisé à la lumière de l'étude d'évaluation en cours. Le cadre révisé reflète l'état actuel de la collecte des données pour une mesure continue et pour une évaluation ultérieure.

MESURE CONTINUE DU RENDEMENT

Mesures du rendement du PAC

Nous avons identifié les principales mesures du rendement du PAC selon les ressources, la portée et les résultats.

Sources d'information sur le rendement, méthodes et lacunes

D'après les entrevues menées avec les gestionnaires du PAC, le personnel, les coordinateurs et les représentants des comités provinciaux, il n'existe aucune méthode type pour recueillir l'information sur le rendement. Il existe une grande divergence dans le type d'information recueillie.

Les principales sources internes pour l'information sur le rendement du PAC constituent les rapports d'étape. Dans certains cas, l'information actuellement recueillie dans le cadre de ces rapports semble être complète et fiable. Dans d'autres cas, toutefois, les interviewés ont indiqué que cette information n'était pas offerte de façon uniforme. D'après l'expérience du PAC à ce jour, les rapports d'étape sont actuellement revus et ajustés afin de refléter de façon plus réaliste la capacité des sites PAC, composés de bénévoles, de recueillir l'information sur le rendement et d'en rendre compte dans le système de rapports d'étape. À l'avenir, les rapports d'étape mettront l'accent sur les éléments suivants : les données de base; les renseignements généraux sur les services offerts par le site et sur les visiteurs/clients; la mesure dans laquelle les sites sont reliés ensemble; et, le cas échéant, les exemples de réussite.

Les principales sources externes pour l'information sur le rendement du PAC constituent les visiteurs/clients, les coordinateurs de sites

PAC et les autres intervenants. Les résultats présentés dans le cadre du rendement - qui désigent l'incidence sur les clients, leurs opinions sur les services et leur niveau de satisfaction à l'égard de ces services - doivent être mesurés par l'entremise de sondages uniques ciblés et d'autres mécanismes de rétroaction. Il n'est pas pratique de tenter d'obtenir l'information par le biais des rapports d'étape; l'expérience à ce jour indique que les sites PAC exploités par des bénévoles n'ont pas la capacité de recueillir continuellement des renseignements sur les citoyens/clients.

Les entrevues démontrent que seuls quelques sites PAC disposent de mécanismes de rétroaction de la clientèle, d'où le besoin de sondages ciblés.

Approches proposées pour une collecte continue des données

Nous proposons une approche de collecte continue des données qui assurera que le PAC et la gestion des sites PAC disposent de l'information requise sur le rendement pour la gestion quotidienne et que l'information sur la clientèle soit également recueillie dans la mesure du possible afin d'alimenter les questions d'évaluation.

Il existe trois catégories d'activités PAC :

Perfectionnement des compétences — on suggère de recueillir des renseignements sur les ressources pour l'activité du perfectionnement des compétences; l'information sur les participants à ces événements est également requise. On recommande un sondage que tous les participants doivent remplir immédiatement après une séance, ainsi qu'un sondage téléphonique de suivi, environ un mois après la séance, auprès d'un échantillon de participants;

Accès à Internet — la stratégie de mesure devrait inclure le suivi des ressources prévues et réelles; le suivi de l'information de base sur les clients; et une brève communication après l'interaction afin de mesurer la satisfaction à l'égard de l'accès à Internet et son utilité; et

Sensibilisation — le suivi devrait se baser sur la fréquence de telles activités; néanmoins, la stratégie de mesure du rendement devrait inclure les éléments suivants : un suivi des ressources prévues et réelles pour chaque activité; des renseignements de base sur le nombre et le profil des personnes rejointes par les activités; et une mesure du changement sur le plan de la sensibilisation et, probablement, le rappel du contenu au fil du temps.

ÉVALUATION

Questions d'évaluation

On a utilisé les catégories générales d'évaluation prescrites par le Conseil du Trésor pour regrouper un certain nombre de questions d'évaluation spécifiques relatives au PAC, comme suit :

Pertinence :

1. Y a-t-il un besoin pour un programme qui :
   - contribue à l'établissement et à la durabilité des sites publics et des réseaux de sites pour permettre aux Canadiens d'accéder à l'inforoute et à l'utiliser?
   - appuie les services offerts par les sites et les réseaux publics qui :
     - renseignent mieux les citoyens grâce à l'échange d'idées et d'information?
     - sensibilisent davantage le public aux avantages et aux possibilités d'utiliser des technologies et des services d'information?
     - aident les particuliers à utiliser plus efficacement les services disponibles par le biais des technologies de l'inforoute?
     - créent une possibilité d'avantages économiques et sociaux pour la communauté au moyen des technologies de l'information?
   - facilite l'accès des Canadiens aux programmes et aux services gouvernementaux en ligne?

Succès :

2. Dans quelle mesure le programme atteint-il son auditoire visé?
3. Dans quelle mesure le programme a-t-il réalisé ses buts et ses objectifs?
4. Quels sont les impacts et les avantages d'accéder aux sites et aux services PAC pour :
   - les utilisateurs commerciaux?
   - les utilisateurs résidentiels?
5. Dans quelle mesure les sites qui reçoivent ou qui ont reçu un financement du PAC sont-ils fructueux?

Rentabilité et solutions de rechange :

6. Les résultats sont-ils atteints de la manière la plus rentable?

7. Le programme est-il unique?

Lors d'une évaluation future, il est possible d'étudier quelques-unes de ces questions ou la totalité, ainsi que d'autres questions qui surgissent entre-temps, selon les préoccupations et les priorités de la gestion à ce moment.

Approches proposées pour la collecte des données d'évaluation

Afin d'aborder les questions d'évaluation présentées, nous proposons les approches suivantes :

- un examen des rapports d'étape et des autres dossiers du programme;
- un examen de la documentation, y compris la documentation sur d'autres programmes;
- une analyse des résultats des sondages continus auprès des clients;
- un sondage auprès des clients des divers services du PAC;
- des entrevues avec les dirigeants communautaires et les experts;
- des entrevues avec les coordinateurs des sites PAC;
- des entrevues avec les représentants des autres programmes; et
- des visites de sites.

Options pour une évaluation future

Au terme du cadre d'évaluation en novembre 1998, deux options ont été identifiées pour ce qui est d'une évaluation future. Ces options sont indiquées ci-dessous. La première option repose sur l'hypothèse antérieure selon laquelle l'établissement d'un système de mesure du rendement a du sens pour les sites PAC. Or, depuis novembre 1998, l'expérience démontre que très peu de sites PAC exploités par des bénévoles sont aptes à fonctionner efficacement dans un tel système. Par contre, la deuxième option ne repose pas sur l'hypothèse selon laquelle l'établissement d'un système de mesure continue du rendement demeure une option valide et raisonnable dans les circonstances actuelles.

1. La première option suppose qu'une approche de mesure continue du rendement sera mise en vigueur dans un proche avenir et que, par conséquent, l'information continue sera

utilisée au maximum. L'administrateur et la gestion du PAC auront accès aux données et aux indicateurs actuels des sites PAC. Les sites PAC recevront également une rétroaction continue. Toutes les approches présentées dans la section ci-dessus devront être utilisées. Toutefois, la portée sera réduite : moins d'entrevues seront menées avec tous les groupes d'intervenants, ces entrevues seront moins longues et, par conséquent, n'étudieront pas en profondeur certaines des questions.

Néanmoins, toutes les questions seront couvertes. La rentabilité sera réalisée, car les stratégies de mesure continue recommandées précédemment auront été mises en oeuvre. Par conséquent, une importante quantité de données fiables existe déjà.

Le coût total estimatif de cette option se chiffre à 43 000 $; toutefois, ce coût n'englobe pas les coûts liés à la mise en oeuvre et au maintien des stratégies de mesure continue du rendement.

2. La deuxième option suppose que même si l'information sur le rendement sera continuellement recueillie, elle se limitera aux éléments actuellement contenus dans les rapports d'étape. Par conséquent, le profil détaillé des clients et l'information sur les résultats ne seront pas disponibles au moment de l'évaluation. L'administration et la gestion du PAC n'auront pas accès aux données et aux indicateurs actuels des sites PAC. Les sites PAC ne recevront pas une rétroaction continue. Sous cette option, un plus grand nombre d'entrevues seront menées. Ces entrevues seront plus longues, car elles étudieront plus en profondeur certaines des questions.

   Comme les évaluateurs disposent d'une quantité limitée de données continues, il faudrait une plus grande collecte de données initiales. Les sondages auprès des clients doivent inclure des échantillons plus importants et doivent être plus longs car, au moment de l'évaluation, il n'existera guère d'information sur les résultats des clients.

   Le coût total estimatif se chiffre à 62 000 $; toutefois, ce coût n'englobe pas les coûts liés à la mise en oeuvre et au maintien des stratégies de mesure continue du rendement qui, même s'ils seront moins élevés que ceux de la première option, seront quand même importants.

1.0 Introduction

1.1 Historique/ Contexte

Lancé par le ministre d'Industrie Canada, le 17 février 1995, le Programme d'accès communautaire (PAC) est un composant clé de l'initiative *Un Canada branché* du gouvernement fédéral. Ce programme est une initiative concertée des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, ainsi qu'avec les bénévoles communautaires, en vue d'assurer que les avantages économiques et des sociaux de l'inforoute sont mis à la disposition des Canadiens par l'établissement de sites publics d'accès à Internet dans les écoles, les bibliothèques et d'autres installations communautaires. Au niveau fédéral, le programme est géré par Industrie Canada, mais il est essentiel noter du fait que les sites n'appartiennent pas au gouvernement. Ils appartiennent aux collectivités et ils sont exploités par des bénévoles à l'intérieur même des collectivités.

Cette étude implique l'élaboration d'un cadre de mesure du rendement pour tous les éléments du PAC (c.-à-d., Phases 1 et 2). Certaines des options d'évaluation ont été identifiées pour une évaluation future du PAC.

1.2 Méthodologie de l'étude

Dans le cadre de l'étude, nous avons :

- élaboré un cadre du rendement fondé sur les documents du PAC;
- tenu une séance de travail avec les gestionnaires et les employés régionaux du PAC pour ajuster le cadre du rendement et discuter des mesures, des sources de données et des lacunes;
- mené une série d'entrevues pour obtenir une connaissance plus approfondie de la mesure et des indicateurs du rendement;
- déterminé que les mesures sont complètes en comparant les mesures identifiées pour le PAC avec celles des autres ministères et organismes pour des résultats similaires;
- identifié les systèmes actuellement disponibles dans le PAC pour fournir de l'information sur le rendement;
- identifié les lacunes dans les systèmes actuels du PAC pour obtenir l'information requise sur le rendement; et,
- en cas de lacunes, déterminé quels nouveaux systèmes ou quels changements sont requis.

1.3 Portée

Ce cadre n'aborde pas les questions spécifiques liées à l'emploi des jeunes, au réseau francophone et aux sites autochtones. Ces aspects sont toutefois inclus dans les questions générales lorsqu'il s'agit de considérations relatives au profil.

La portée des questions exposées dans le présent rapport repose sur le profil du programme en date de juin 1998. À cause de la nature constamment changeante, il faudra mettre à jour le cadre et les questions avant une évaluation du programme.

1.4 Structure du rapport

La **PARTIE I — MESURE CONTINUE DU RENDEMENT** présente une approche globale pour une mesure continue du rendement pour le PAC. Cette partie est organisée comme suit :

- La **Section 2** fournit un profil du programme avec un cadre du rendement pour le PAC qui délimite les liens entre les objectifs du programme, les activités, les extrants, les répercussions et les effets.
- La **Section 3** décrit les mesures du rendement.
- La **Section 4** fournit un répertoire des sources d'information ou des systèmes actuellement disponibles qui répondront à certains des besoins d'information sur le rendement; par ailleurs, cette section discute des lacunes dans les systèmes et fournit un aperçu des nouveaux systèmes qui doivent être mis en oeuvre afin d'obtenir de l'information sur le rendement.
- La **Section 5** propose une approche pour une collecte continue des données.

La **PARTIE II — ÉVALUATION** présente des options pour une évaluation future du programme. Cette partie est organisée de la façon suivante :

- La **Section 6** décrit des questions d'évaluation potentielles, des indicateurs et des sources selon les catégories d'évaluation générales prescrites par le Conseil du Trésor (c.-à-d., pertinence, succès, rentabilité et solutions de rechange).
- La **Section 7** propose une approche pour la collecte des données en vue d'une évaluation future du PAC.
- La **Section 8** identifie deux options chiffrées pour une évaluation future du PAC.

PARTIE I — MESURE CONTINUE DU RENDEMENT

2.0 Profil

2.1 Objectifs

Le PAC vise trois principaux objectifs :

- Contribuer à l'établissement et à la durabilité des sites publics et des réseaux de sites pour permettre aux Canadiens d'accéder à l'inforoute et à l'utiliser;
- Appuyer les services offerts par les sites et les réseaux publics qui :
  - renseignent mieux les citoyens grâce à l'échange d'idées et d'information?
  - sensibilisent davantage le public aux avantages et aux possibilités d'utiliser des technologies et des services d'information?
  - aident les particuliers à utiliser plus efficacement les services disponibles par le biais des technologies de l'inforoute?
  - créent une possibilité d'avantages économiques et sociaux pour la communauté au moyen des technologies de l'information,
- Faciliter l'accès des Canadiens aux programmes et aux services gouvernementaux en ligne.

2.2 Description

Le PAC est une initiative conçue pour aider à fournir aux Canadiens un accès public abordable à Internet et aux compétences nécessaires pour l'utiliser efficacement. Dans le cadre du PAC, les sites publics tels que les écoles locales, les bibliothèques et les centres communautaires agissent à titre de « passerelles » vers l'inforoute et fournissent un soutien sur l'utilisation optimale d'Internet.

Le PAC visait initialement à établir 5 000 sites d'accès dans les collectivités rurales et éloignées. Le budget de 1998 a accordé un financement pour la création de 5 000 autres sites d'accès à Internet dans les régions urbaines à travers le Canada. À ce jour, environ 4 000 collectivités rurales et éloignées ont été placées en ligne grâce aux partenaires du PAC, aidant le Canada à s'approcher davantage de son objectif d'établir jusqu'à 10 000 sites d'accès d'ici la fin de l'exercice financier 2000-01.

2.3 Ressources

Le PAC est financé par le Programme d'emploi et de croissance du gouvernement, en plus de recevoir un financement de la Stratégie emploi jeunesse pour aider les gestionnaires de site et le personnel à établir des sites PAC.

À partir de 1995, le PAC avait pour mandat de lier 1 000 collectivités à un coût de 22,5 millions de dollars sur une période de quatre ans. Ce mandat initial a ensuite été étendu à 1 500 collectivités dans le budget de 1996, avec un autre 10,5 millions de dollars. Dans le cadre du plan d'action visant à appuyer les emplois et la croissance dans les régions rurales au Canada, le budget de 1997 a octroyé un autre 30 millions de dollars à PAC pour étendre les liens à 5 000 collectivités rurales et éloignées. Dans le budget de 1998, un autre 133 millions de dollars a été accordé pour élargir considérablement le programme et créer 5 000 sites publics d'accès à Internet dans les régions urbaines du Canada, pour un engagement total de 10 000 sites dans les régions rurales, éloignées et urbaines du Canada. Dans le cadre de la Stratégie emploi jeunesse, un autre 9 millions de dollars a été accordé sur une période de deux ans, soit 1997-98 et 1998-99, afin d'appuyer 1 000 emplois pour les jeunes par an.

Tout au long de la durée du PAC, jusqu'à la fin de l'exercice financier 2000-01, on s'attend à ce que le programme dépense 196 millions de dollars.

2.4 Cadre du rendement

2.4.1 Définitions

Le cadre du rendement divise les programmes et les services en cinq catégories séquentielles :

Activités Les activités sont les tâches effectuées par un particulier, une unité organisationnelle, un programme, un ministère et/ou un gouvernement en vue de s'acquitter d'un mandat escompté. Les activités génèrent habituellement des coûts d'une certaine nature. Ces coûts doivent être formulés en des termes précis, de pair avec les activités effectuées.

Extrants Les extrants sont les éléments qu'on peut compter et qui surviennent à la suite d'une activité. Les extrants peuvent inclure les communications qui sont produites et utilisées instantanément, les ententes sur copie papier, les contrats imprimés ou d'autres preuves matérielles qui sont préservées au fil du temps. Habituellement, les extrants découlent d'un service ou d'une fonction de programme;

toutefois, ils peuvent également englober des communications, des plans ou des services internes.

Portée — La portée désigne le groupe ou les groupes qui sont visés par les extrants du programme ou du service. Cela comprend, bien sûr, les clients ainsi que le personnel interne, les agents de coprestation et les autres intervenants ou bénéficiaires.

Résultats directs — Les résultats directs surviennent chez le(s) groupe(s) immédiatement touchés(s) par les extrants du programme ou du service. Habituellement, les résultats se traduisent par une réponse liée aux perceptions, aux attitudes et/ou aux comportements chez le(s) groupe(s) touchés. La réponse entraîne ensuite des répercussions à plus long terme dans une chaîne causale.

Répercussions finales — Les répercussions finales d'un programme ou d'un service devraient correspondre à la mission et au mandat du programme ou du service offert.

2.4.2 *Cadre de rendement du PAC*

Le cadre du rendement du PAC se trouve à la page suivante. Ce cadre est le fruit d'un examen des documents, des ateliers et des entrevues avec les représentants du PAC.

Vision : Faire du Canada le pays le plus branché du monde
Mission : Fournir à tous les Canadiens un accès public abordable à l'inforoute, d'ici le 31 mars 2001

Ressources		Portée	Résultats	
COMMENT?		QUI?	QUE voulons-nous?	POURQUOI?
Activités	**Extrants**	**Client / Coprestataires**	**Résultats directs**	**Répercussions finales**
Phase 1 Déploiement de 5 000 sites PAC ruraux et d'un maximum de 5 000 sites PAC urbains Négociation avec les provinces et les territoires pour des PE Établissement de comités stratégiques / de gestion et de comités ruraux / urbains (au besoin) --- **Phase 2** Aider à maintenir les sites PAC existants Établir et mettre en oeuvre des normes de service pour les sites PAC Projets pilotes de pointe / promotion (p. ex., commerce électronique) Surveillance des sites Préparation d'un Guide de proposition et de publications pour une distribution nationale Services de soutien technique et de communication Activités de l'an 2000	Les provisions de financement ont varié tout au long du programme. Ressources financières doublées et accélération du déploiement des sites PAC dans les régions rurales et urbaines Comités stratégiques / de gestion pour miser sur l'infrastructure existante Comités ruraux / urbains pour obtenir le plein appui stratégique des organisations communautaires --- Services améliorés d'inforoute pour les collectivités et prestation d'une plateforme pour des activités élargies futures Remodelage des sites PAC pour observer les normes minimales de service Site Web du PAC (outils électroniques) Demandes au PAC Projets pilotes de pointe (p. ex., commerce électronique) Inspections de sites	<u>Clients</u> Public PME Employés Éducateurs Étudiants Jeunes Autres ministères du gouvernement fédéral - AMG (p. ex., Santé Canada, DRHC, NRCan, ministère de la Justice) <u>Coprestataires</u> Gouvernements provinciaux, territoriaux ou municipaux Organismes sans but lucratif Organisations de développement social Bibliothèques publiques Écoles Organisations, associations ou réseaux communautaires Premières Nations et collectivités de langue officielle en situation minoritaire Secteur bénévole	<u>Clients</u> Accès raisonnable (accéléré) par le grand public Accès public abordable à Internet Clients formés à utiliser Internet / initiation à l'informatique Préparation à l'an 2000 Sensibilisation du public aux avantages et aux possibilités d'utiliser les technologies de l'information et l'inforoute (y compris le commerce électronique) Utilisation appropriée des technologies de l'information et de l'inforoute Avantages dérivés de l'utilisation d'Internet – qualité améliorée de l'activité commerciale – échange d'information et d'idées Influence sur les comportements – communications accrues / réduction des obstacles créant l'isolation – utilisation des technologies de l'information et de l'inforoute à l'extérieur des sites PAC – contenu canadien sur Internet ☐ Ententes avec les AMG ☐ Productivité accrue des partenariats <u>Coprestataires</u> Accès électronique aux services gouvernementaux (Phase 2) Réseau de sites d'accès existants et/ou nouveaux Acquisition et maintenance des ordinateurs et des unités périphériques et services essentiels à l'exploitation des sites ou des réseaux d'accès Possibilités d'emploi pour les jeunes - expérience de travail dans un secteur en forte demande ☐ Appropriation communautaire et motivation pour le changement	Durabilités des sites PAC (Phase 2) Expansion des entreprises Créer un environnement et des possibilités pour la création d'emplois Avantage économique pour la collectivité Avantage social pour la collectivité / création d'une capacité communautaire ☐ la population intègre l'inforoute à son mode de vie

3.0 Mesures du rendement

3.1 Définitions

Afin d'assurer que le rendement est mesuré dans l'ensemble du cadre de rendement décrit dans la section précédente, il est important de veiller à ce que les mesures couvrent les éléments suivants de la mesure du rendement : les ressources, la portée, les résultats.

Chacun de ces composants peut être représenté par des mesures spécifiques énoncées ci-dessous. En grande partie, des mesures spécifiques peuvent être prises pour représenter ces composants; c'est pourquoi il est essentiel de choisir des mesures d'une validité, d'une fiabilité et d'un équilibre appropriés.

Les mesures relatives aux **ressources** peuvent inclure :

- les mesures des ressources humaines;
- les mesures des ressources physiques, techniques, d'information ou de processus; et
- les mesures des ressources financières.

Les mesures relatives à la **portée** peuvent inclure :

- les mesures des segments ou des catégories d'utilisateurs;
- les mesures de la réalisation de la masse critique; et
- les coprestataires.

Les mesures relatives aux **résultats** peuvent inclure :

- les mesures de l'influence ou de la valeur ajoutée;
- les mesures du service à la clientèle; et
- les mesures de l'équité.

3.2 Mesures du rendement du PAC

Le tableau suivant présente les principales mesures du rendement pour le PAC pour chaque domaine de rendement.

Ressources	Portée	Résultats

$ des fonds du PAC
 	
Contributions en nature
 	
$ d'autres sources
 	
Nbre de bénévoles / personnel rémunéré
 	
Nbre d'heures de bénévoles / personnel rémunéré
 	
Nbre de séances de perfectionnement de compétences par type
	Profil des coprestataires et de certains clients.
	
	Nbre de clients qui suivent un cours de perfectionnement de compétences
	
	Pénétration dans la collectivité (% de collectivités utilisant un site)
		Perceptions et opinions des clients / coordinateurs de site PAC / représentants communautaires
		
		Satisfaction du client
		
		Sensibilisation du public / client
		
		Activité commerciale générée
		
		Utilisation résidentielle ou commerciale d'Internet par les clients
		
		Nbre de clients qui ont créé de nouveaux sites Web
		
		Nbre, répercussions et influence du PAC sur les réseaux et les nouveaux sites d'accès créés par région
		
		État des sites PAC
		
		Répertoire et profil du matériel dans les sites
		
		Nbre et portée / ampleur des ententes avec les AMD
		
		Transmission accrue de l'information / accessible à plus de personnes
		
		Nbre de partenaires impliqués activement
		
		Nbre de postes offerts aux jeunes

4.0 Sources d'information sur le rendement, méthodes et lacunes

On a cerné des sources d'information préliminaire et des lacunes pour les mesures du rendement mentionnées dans la section précédente. Des entrevues ont été effectuées avec les gestionnaires du PAC, le personnel, les coordinateurs et les représentants des comités provinciaux; on s'est aperçu qu'il n'existait aucune méthode type pour recueillir de l'information sur le rendement. Il existe actuellement une grande divergence dans le type d'information recueillie.

4.1 Sources d'information internes

Les principales sources internes pour l'information sur le rendement du PAC constituent les rapports d'étape. Dans certains cas, l'information actuellement recueillie dans le cadre de ces rapports semble être complète et fiable. Dans d'autres cas toutefois, les interwievés ont indiqué que cette information n'était pas offerte de façon uniforme. D'après l'expérience du PAC à ce jour, les rapports d'étape sont actuellement revus et ajustés afin de refléter de façon plus réaliste la capacité des sites PAC, composés de bénévoles, de recueillir de l'information sur le rendement et d'en rendre compte dans le système de rapports d'étape.

Voici les types d'information qui semblent complets et fiables :

- $ des fonds du PAC;
- contributions en nature;
- $ d'autres sources;
- nbre de visiteurs;
- nbre de séances de perfectionnement des compétences par type;
- nbre de clients qui suivent un cours de perfectionnement des compétences, par type et en total;
- nbre de partenaires par type;

Voici les types d'information qui ne sont pas fournis de façon uniforme :

- certaines des caractéristiques des profils de clients; et
- répertoire et profil du matériel dans les sites.

Parmi les autres exigences d'information, on compte les suivantes :

- nbre de bénévoles / personnel rémunéré;
- nbre d'heures de bénévoles / personnel rémunéré; et
- certaines caractéristiques des profils.

Il mérite de souligner certains points importants au sujet des rapports d'étape :

- Premièrement, les coordinateurs du PAC ont indiqué que les rapports d'étape étaient une tâche qui nécessitait beaucoup de temps, particulièrement compte tenu du fait qu'ils soient remplis par des bénévoles. Les exigences d'information sont actuellement trop fastidieuses; il ne faudrait donc ajouter de nouveaux éléments qu'en cas de nécessité absolue.
- Deuxièmement, les coordinateurs du PAC ne peuvent commenter l'utilité de ces rapports car l'information ne leur est pas retournée une fois recueillie. Même si on fait des demandes particulières de rétroaction, l'information ne semble pas être disponible.
- Troisièmement, plusieurs interviewés ont questionné l'utilité de ces rapports.
- Quatrièmement, comme les sites PAC favorisent l'utilisation des technologies de l'information, il faudrait déployer un effort pour convaincre les sites à rendre compte par voie électronique; mais, jusqu'à présent, cela s'est avéré une tâche difficile.
- Cinquièmement, en présence d'un Protocole d'entente (PE) avec une province, les rapports d'étape sont fournis au coordinateur ou au comité provincial plutôt que directement à IC ou à la gestion du PAC. Certaines indications démontrent une préoccupation à l'égard de l'intégralité de l'information fournie par les partenaires provinciaux au PAC. On n'offre pas toujours des rapports d'étape avec des renseignements détaillés, mais simplement un rapport sommaire. En l'absence d'un PE, il y a également une préoccupation à l'effet que le PAC ne mette pas toujours l'information dans les rapports

d'étape à la disposition de la province. La province doit donc recueillir ses propres renseignements et ajouter un fardeau aux coordinateurs des sites PAC, dont la plupart sont des bénévoles qui n'ont pas beaucoup de temps à accorder à ce type d'information.

Néanmoins, de nombreux coordinateurs du PAC ont mentionné que le format actuel des rapports d'étape est plus facile que le format précédent utilisé au début du programme en 1995.

4.2 *Sources d'information externes*

Les principales sources externes pour l'information sur le rendement du PAC constituent les visiteurs/clients, les coordinateurs de sites PAC et les autres intervenants. La plupart des résultats présentés dans le cadre du rendement - qui portent sur l'incidence sur les clients, leurs opinions sur les services et leur niveau de satisfaction à l'égard de ces services - doivent être mesurés par l'entremise de sondages uniques ciblés et d'autres mécanismes de rétroaction.

Les entrevues démontrent que seuls quelques sites PAC disposent de mécanismes de rétroaction de la clientèle, d'où le besoin de sondages ciblés.

Dans l'ensemble, les interviewés estiment que cette information de rétroaction devrait s'avérer très utile et devrait être recueillie dans la mesure du possible.

5.0 Approches proposées pour la collecte continue des données

Cette section propose une approche de collecte continue des données qui assurera que le PAC et la gestion des sites PAC disposent de l'information requise sur le rendement pour la gestion quotidienne et que l'information sur la clientèle soit également recueillie dans la mesure du possible afin d'alimenter les questions d'évaluation de la Section 6.0.

5.1 Aperçu de l'approche

On peut regrouper les activités des sites PAC en trois catégories :

- Perfectionnement des compétences : cette catégorie comprend des cours d'introduction au site PAC et à ses services, ainsi qu'un perfectionnement avancé des compétences Internet dans le format HTML et autres;
- Accès à Internet : cette catégories comprend un accès Internet sur place, ainsi que des comptes de courriel; et,
- Sensibilisation : cette catégorie comprend les séances d'information au public.

5.2 Perfectionnement des compétences

Le perfectionnement des compétences aide les utilisateurs à acquérir des compétences ou des connaissances pour s'aider. La relation entre les sites PAC et les utilisateurs est d'une intensité moyenne. Pour cette catégorie d'activités, voici la stratégie de mesure proposée :

- *Mesure de l'information sur les ressources pour l'activité :* Cela comprend les ressources prévues et réelles pour l'activité.
- *Mesure de l'utilité et des répercussions découlant des séances de perfectionnement des compétences :* L'utilité et les répercussions des cours doivent être mesurées environ un à trois mois après la séance. Si une période plus longue sépare le sondage de la séance, il est fort probable que les répondants ne sachent pas les cours spécifiques qu'ils évaluent. Cela devrait prendre la forme d'un sondage téléphonique pour assurer que les répondants se souviennent du cours (c.-à-d., l'intervieweur peut s'assurer que le répondant s'en rappelle).

Ce sondage peut viser un échantillon des participants à la séance.

5.3 *Accès à Internet*

L'accès à Internet crée de la valeur pour l'utilisateur. Les utilisateurs seront influencés s'ils choisissent de prendre certaines mesures (p. ex., créer un site Web) étant donné qu'ils ont désormais accès à Internet et s'ils disposent des compétences et des connaissances à cet égard.

La stratégie de mesure du rendement devrait s'appuyer sur les principes suivants :

- Il faudrait faire le suivi des ressources prévues et réelles.
- Il faudrait maintenir des renseignements de base sur les clients desservis afin d'être en mesure de rendre compte des renseignements fiables sur le nombre et le profil des clients atteints.
- Le sondage auprès des clients devrait assurer les éléments suivants :
- la communication devrait s'effectuer assez rapidement après l'accès;
- l'entrevue doit être courte; et
- le sondage ne devrait viser qu'un échantillon de clients.

5.4 *Sensibilisation*

La mesure des activités de sensibilisation devrait correspondre aux activités individuelles de chaque site PAC ou de chaque province. Néanmoins, certains principes généraux devraient s'appliquer :

- La mesure devrait avoir lieu rapidement après l'activité; et,
- On ne devrait que mesurer la sensibilisation à l'activité et, probablement, le rappel du contenu, ainsi que l'intention d'utiliser l'information fournie dans le message.

Le PAC pourrait également :

- Faire le suivi des ressources prévues et réelles pour chaque activité; et
- Obtenir des renseignements de base sur le nombre de personnes jointes par les activités.

5.5 *Coût de mise en oeuvre*

Bien qu'il soit difficile de réellement évaluer l'efficacité et l'efficience du système de rapport actuel, il mérite de noter certaines suggestions même si leur mise en oeuvre pourrait s'avérer difficile :

- *Soumission électronique des rapports d'étape.* Cela fournirait aux sites la capacité de systématiser leur aptitude à recueillir l'information requise dans les rapports et à les transmettre tout simplement à la gestion du PAC.
- *Accès des sites à l'information des bases de données à partir des rapports d'étape.* Les sites et les partenaires provinciaux seraient en mesure d'utiliser cette information aux fins de prise de décisions si une telle information était disponible.

La portée de la présente étude ne permet pas de prévoir les coûts pour mettre en oeuvre de telles suggestions.

En ce qui concerne les sondages, les coûts dépendront de l'administrateur, des analystes et des personnes qui rendront compte des résultats des divers sondages. Toutefois, pour les besoins de planification, on peut émettre les hypothèses suivantes :

- Pour tout sondage téléphonique à la suite d'une séance de perfectionnement des compétences, les coûts engloberont l'échantillonnage, l'entrevue, le codage, la saisie des données, l'analyse et la rédaction du rapport. Il devrait donc se limiter à environ 40 $ par questionnaire rempli, à moins que la taille de l'échantillon soit si petite que des économies d'échelle soient réalisables, ce qui insinue une augmentation des coûts ou à moins que la taille de l'échantillon soit très grande, ce qui nécessitera une baisse des coûts;
- En ce qui concerne les activités de sensibilisation, comme la mesure dépend de l'activité, il n'est pas possible de fournir des estimations de coûts.

Peu importe le type de sondage, il serait plus rentable de centraliser les activités de sondage pour tous les sites PAC, en raison du fait que des économies d'échelle soient réalisées avec des tailles d'échantillon plus grandes.

Mentionnons également les avantages suivants qui pourraient découler d'une centralisation de ces activités :

- Il est plus susceptible d'effectuer les sondages d'une manière disciplinée — si chaque site PAC essaie de mener son propre sondage, cela est moins probable de se produire;
- Les parties externes sont plus susceptibles de trouver les résultats plus crédibles et plus fiables — les groupes qui examinent le processus de mesure du rendement, notamment le vérificateur général, sont moins susceptibles de croire que les « meilleurs » clients ont été sélectionnés pour le sondage si l'échantillonnage et l'administration du sondage se font de manière centrale; et
- Il est plus susceptible de trouver des personnes adéquatement formées pour administrer les sondages — les sites PAC sont moins susceptibles de disposer du personnel ayant les compétences nécessaires pour effectuer des entrevues téléphoniques, des analyses statistiques et pour interpréter des résultats avec assurance.

PARTIE II — ÉVALUATION

6.0 Questions d'évaluation

Nous avons utilisé les catégories d'évaluation générales prescrites par le Conseil du Trésor pour regrouper un certain nombre de questions d'évaluation spécifiques relatives au PAC. Lors d'une évaluation future, il est possible d'étudier quelques-unes de ces questions ou la totalité, ainsi que d'autres questions qui surgissent entre-temps, selon les préoccupations et les priorités de la gestion à ce moment..

6.1 Pertinence

Question n° 1 Y a-t-il un besoin pour un programme qui :

- contribue à l'établissement et à la durabilité des sites publics et des réseaux de sites pour permettre aux Canadiens d'accéder à l'inforoute et à l'utiliser?
- appuie les services offerts par les sites et les réseaux publics qui :
  - renseignent mieux les citoyens grâce à l'échange d'idées et d'information?
  - sensibilisent davantage le public aux avantages et aux possibilités d'utiliser des technologies et des services d'information?
  - aident les particuliers à utiliser plus efficacement les services disponibles par le biais des technologies de l'inforoute?
  - créent une possibilité d'avantages économiques et sociaux pour la communauté au moyen des technologies de l'information?
- facilite l'accès des Canadiens aux programmes et aux services gouvernementaux en ligne?

Indicateurs Degré d'utilisation des services par emplacement

Mesure dans laquelle les services du programme correspondent aux besoins de sa clientèle cible

Disponibilité d'autres services comparables / caractère unique des sites PAC dans les collectivités

Sources Rapports d'étape

Coordinateurs des sites PAC

Dirigeants communautaires / experts

Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle

Documentation

6.2 Succès

Question n° 2 Dans quelle mesure le programme atteint-il son auditoire visé?

Indicateurs Profil des clients (sensibilisation précédente, utilisation, accès à Internet, emplacement)

Sources Rapports d'étape

Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle

Question n° 3 Dans quelle mesure le programme a-t-il réalisé ses buts et ses objectifs?

Indicateurs La mesure dans laquelle le programme :

- contribue à l'établissement et à la durabilité des sites publics et des réseaux de sites pour permettre aux Canadiens d'accéder à l'inforoute et à l'utiliser;
- appuie les services offerts par les sites et les réseaux publics qui :
  - renseignent mieux les citoyens grâce à l'échange d'idées et d'information?
  - sensibilisent davantage le public aux avantages et aux possibilités d'utiliser des technologies et des services d'information?
  - aident les particuliers à utiliser plus efficacement les services disponibles par le biais des technologies de l'inforoute?

- créent une possibilité d'avantages économiques et sociaux pour la communauté au moyen des technologies de l'information; et,

- facilite l'accès des Canadiens aux programmes et aux services gouvernementaux en ligne.

Sources Coordinateurs du PAC

Dirigeants communautaires / experts

Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle

Question n° 4 Quels sont les impacts et les avantages d'accéder aux sites et aux services PAC pour :

- les utilisateurs commerciaux?
- les utilisateurs résidentiels?

Indicateurs Répercussions déclarées et avantages d'utiliser les sites du PAC et leurs services

Sources Rapports d'étape

Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle

Question n° 5 Dans quelle mesure les sites qui reçoivent ou qui ont reçu un financement du PAC sont-ils fructueux?

Indicateurs Les sites PAC sont-ils fonctionnels?

Dans quelle mesure atteignent-ils la collectivité (pénétration)?

Les clients sont-ils satisfaits de leurs services?

Sources Visites de sites

Résultats des sondages continus avec les clients

6.3 Rentabilité et solutions de rechange :

Question nº 6 Les résultats sont-ils atteints de la manière la plus rentable?

Indicateurs Comment les coûts et les résultats atteints par le PAC se comparent-ils aux coûts et aux résultats atteints par d'autres programmes comparables?

Sources Dossiers de programme

Autres programmes

Question nº 7 Le programme est-il unique?

Indicateurs Dans quelle mesure le PAC complète-t-il, répète-t-il ou chevauche-t-il les buts des autres programmes des gouvernements fédéral, provinciaux et locaux?

Y a-t-il des services similaires offerts par le secteur privé ou les organisations non gouvernementales?

Sources Autres programmes

Sondages d'évaluation de la répercussion sur la clientèle (utilisation et évaluation des programmes comparables)

7.0 Approche proposée pour la collecte de données en vue d'une évaluation

Cette section propose un certain nombre d'approches pour aborder les questions d'évaluation présentées à la Section 6.0.

7.1 Approches

Afin d'aborder les questions présentées à la Section 6.0, on propose les approches suivantes pour la collecte des données, pendant et après le processus de collecte continue :

- Un examen de la documentation, y compris la documentation sur d'autres programmes.
- Un sondage auprès d'un échantillon de clients durant l'évaluation du programme fournira un apport sur le rendement réel du PAC en ce qui concerne la façon dont il répond aux besoins des clients et l'incidence des diverses répercussions.
- Des sondages uniques ciblés et axés sur des questions particulières.
- Des entrevues avec les dirigeants communautaires et les experts. Ces entrevues fourniront des renseignements sur les besoins actuels et futurs des diverses collectivités et du PAC.
- Des entrevues avec les coordinateurs des sites PAC.
- Des entrevues avec les représentants des autres programmes.
- Des visites de sites. Bien que ces visites puissent être effectuées dans le contexte de la mesure continue du rendement, il pourrait être nécessaire d'effectuer certaines visites des sites au moment de l'évaluation.

7.2 *Lien entre les questions et les approches proposées*

Le tableau suivant résume le lien entre les questions d'évaluation et les approches proposées.

	Rapports d'étape / dossiers du programme	Documentation		Sondage d'évaluation des clients	Entrevues	Visites des sites
Y a-t-il un besoin pour un programme tel que PAC?	X	X		X	X	
Dans quelle mesure le programme atteint-il son auditoire visé?	X			X		
Dans quelle mesure le programme a-t-il atteint ses buts et ses objectifs?	X			X	X	
Quels sont les impacts et les avantages d'accéder aux sites PAC?	X			X		
Dans quelle mesure les sites qui reçoivent ou qui ont reçu un financement du PAC sont-ils fructueux?	X					X
Les résultats sont-ils atteints de la manière la plus rentable?	X	X			X	
Le programme est-il unique?		X		X	X	

8.0 Options pour une évaluation future

8.1 Option 1 :

Comme on l'a mentionné dans le Sommaire, l'option énoncée ici a été élaborée au terme du cadre effectué en novembre 1998. Cette option repose sur l'hypothèse antérieure selon laquelle que l'établissement d'un système de mesure du rendement a du sens pour les sites PAC. Or, depuis novembre 1998, l'expérience démontre que très peu de sites PAC exploités par des bénévoles sont aptes à fonctionner efficacement un tel système. Par conséquent, l'option 1 (présentée ci-dessous) n'est plus valide.

D'après l'hypothèse qu'un système de mesure continue du rendement sera mis en place, cela implique que :

- Toutes les exigences de données continues seraient disponibles grâces aux rapports d'étape, selon les changements ou les ajouts recommandés.
- La collecte continue des données par le biais de sondage serait en place pour mesurer la satisfaction à l'égard du service et les résultats à court terme.
- Certains sites auront été visités. Dans de tels cas, nous pourrions simplement examiner les constatations tirées de ces visites.

Cette information serait analysée en détail au moment de l'évaluation du PAC. Par conséquent, une collecte de données initiales sera nécessaire pour les éléments suivants :

- Un examen de la documentation.
- Un sondage auprès des clients pour mesurer les répercussions à long terme.

- Des entrevues avec les dirigeants communautaires et les experts.
- Des entrevues avec les coordinateurs du site PAC.
- Des entrevues avec les représentants des autres programmes.
- Des visites de sites. D'autres visites de sites pourraient s'avérer nécessaires pour étudier plus en détail certaines questions.

Le tableau suivant fournit un aperçu de chaque approche et le coût de ces approches dans le cadre de l'option proposée.

	Description	Taille	Durée	Coût
Examen des rapports d'étapes	Au moment de l'évaluation, l'information requise pour aborder les questions d'évaluation est obtenue par l'équipe d'évaluation, puis analysée.	S/O	S/O	4 000 $
Examen de la documentation	On examine la documentation appropriée requise pour aborder les questions d'évaluation au moment de l'évaluation.	S/O	S/O	5 000 $
Sondage continu auprès des clients	Au moment de l'évaluation, les résultats de tous les sondages complétés sous une surveillance continue seront analysés pour aborder les questions d'évaluation pertinentes.	dépend	S/O	8 000 $
Sondage auprès des clients	Au moment de l'évaluation, un sondage plus détaillé auprès d'un échantillon de clients à travers les sites PAC et les services est effectué par téléphone pour sonder les répercussions à long terme.	250 clients	15 minutes/ entrevue	10 000 $
Entrevues	Au moment de l'évaluation, des entrevues sont complétées par téléphone avec certains dirigeants communautaires ou experts, certains coordinateurs de sites PAC et des représentants d'autres programmes pour aborder des questions d'évaluation spécifiques.	30	30 minutes/ entrevue	6 000 $
Visites des sites	Au moment de l'évaluation, les visites des sites effectuées par le personnel du PAC seront complétées par les visites à d'autres sites par les évaluateurs.	10 sites	1 jour/site	10 000 $
Coût d'évaluation total de l'option 1				**43 000 $**

Voici les avantages et les désavantages de la première option :

Avantages

- La gestion du programme disposera des indicateurs à jour des répercussions en provenance des sites PAC;
- Le PAC sera considéré comme prêchant par l'exemple, car il utilisera la technologie dont il fait la promotion;
- Bien que le PAC prenne fin en 2001/02, il se peut que les outils de soumission électronique s'avèrent toujours utiles à l'avenir à mesure que le programme évolue;
- Il est possible de partager les coûts de développement des outils de soumission électronique avec d'autres programmes et des AMG; et
- Possibilité de fournir une rétroaction aux coordinateurs des sites PAC.

Désavantages

- Une quantité importante de ressources et de coordination sera nécessaire pour opérationnaliser la soumission électronique des sondages auprès des utilisateurs.

8.2 Option 2: Minimum

L'option 2 (comme indiqué précédemment) demeure valide. La deuxième option suppose que même si l'information sera continuellement recueillie sur le rendement, elle se limitera aux éléments actuellement contenus dans les rapports d'étape. Par conséquent, le profil détaillé des clients et l'information sur les résultats ne seront pas disponibles au moment de l'évaluation. Sous cette option, un plus grand nombre d'entrevues seront menées. Ces entrevues seront plus longues, car elles étudient plus en profondeur certaines des questions.

Comme les évaluateurs disposent d'une quantité limitée de données continues, il faudrait une plus grande collecte de données initiales. Les sondages auprès des clients doivent inclure des échantillons plus importants et doivent être plus longs car, au moment de l'évaluation, il n'existera guère d'information sur les résultats des clients.

Le tableau suivant résume les approches et les coûts proposés.

	Description	Taille	Durée	Coût
Examen des rapports d'étapes	Au moment l'évaluation, l'information requise pour aborder les questions d'évaluation est obtenue par l'équipe d'évaluation, puis analysée.	S/O	S/O	4 000 $
Examen de la documentation	On examine la documentation appropriée requise pour aborder les questions d'évaluation au moment de l'évaluation.	S/O	S/O	5 000 $
Sondage continu auprès des clients	Pas effectué	S/O	S/O	0 $
Sondage auprès des clients	Au moment de l'évaluation, un sondage plus détaillé auprès d'un échantillon de clients à travers les sites PAC et les services est effectué par téléphone pour sonder les résultats à court terme et les répercussions à long terme.	500 clients	20 minutes/ entrevue	25 000 $
Entrevues	Au moment de l'évaluation, des entrevues sont complétées par téléphone avec certains dirigeants communautaires ou experts, certains coordinateurs de sites PAC et des représentants d'autres programmes pour aborder des questions d'évaluation spécifiques.	50	½ à 1 heure/ entrevue	15 000 $
Visites des sites	Au moment de l'évaluation, les visites des sites effectuées par le personnel du PAC seront complétées par les visites à d'autres sites par les évaluateurs.	20 sites	1 jour/site	20 000 $
Coût d'évaluation total de l'option 2				**82 000 $**

Voici les avantages et les désavantages de la deuxième option :

Avantages.

- Moins de ressources et de coordination nécessaires comparativement à l'Option 1.

Désavantages

- Données intérimaires minimales sur les indicateurs des répercussions du PAC; et
- Moins susceptible d'être exhaustif ou cohérent au chapitre de la qualité des données offertes par les sites PAC.

NOTA :

Nous avons apporté des modifications mineures au texte de ce rapport afin d'adapter le document à une publication sur Internet (notamment la suppression des annexes types, telles que la liste des interviewés et les questionnaires). Les lecteurs qui souhaitent obtenir un exemplaire de la version originale de ce rapport devraient communiquer avec la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'Industrie Canada.